

## Příloha č. 1

### Pravidla provádění kontroly a monitoringu a podávání zpráv o výkonu činností při plnění Smlouvy

1. Poskytovatel bude na své náklady zajišťovat kontrolu a monitoring poskytovaných služeb na základě této Smlouvy, a to v rozsahu, který zajišťuje prokazatelnou evidenci dodržování provozních charakteristik specifikovaných v této Smlouvě včetně jejích Příloh.
2. Kontrola a monitoring bude zajišťován buď elektronicky - „logem“ pro technické systémy nebo formou zápisů obsluhy jednotlivých služeb, které budou evidovat zejména:
  - a) Zahájení a ukončení poskytování jednotlivých služeb;
  - b) Bezpečnostní a provozní incidenty;
  - c) Záznamy o výpadcích včetně jejich příčin a doby trvání;
  - d) Záznam o odstranění vad;
  - e) Statistika počtu požadavků uživatelů dle jednotlivých komunikačních kanálů.
  - f) Statistika řešení požadavků vzhledem k parametrům definovaným v bodě A Přílohy 2.
3. Způsob záznamu poskytnutých informací určí Poskytovatel na základě vyhodnocení vhodnosti v rámci pilotního provozu. Objednatel může požadovat písemným sdělením změnu způsobu nebo rozsahu kontroly a monitoringu, a Poskytovatel je povinen zdůvodnit případné odmítnutí takového požadavku, pokud takový pokyn technicky není schopen splnit; o důvodech musí Poskytovatel bez zbytečného odkladu Objednatele písemně informovat.
4. Poskytovatel na základě záznamů bude pro každý kalendářní měsíc připravovat souhrnnou zprávu o činnosti pro Objednatele o provozních charakteristikách poskytovaných služeb za předmětné období dle bodu 2 a) až f).
5. Poskytovatel tuto zprávu předá ve Smlouvě dohodnutým způsobem odpovědné osobě Objednatele. Zprávu podle odstavce 4. Poskytovatel předá ve dvojím písemném vyhotovení a elektronicky nebo na hmotném nosiči dat Objednateli. Objednatel je oprávněn požadovat veškerou evidenci a Poskytovatel je povinen zajistit zpřístupnění anebo předložení veškeré evidence a podkladů Poskytovatele či třetích osob, která sloužila k vypracování souhrnné zprávy nebo písemné vysvětlení Poskytovatele k poskytnuté zprávě.
6. 1 měsíc před koncem pilotního provozu Poskytovatel vypracuje závěrečnou zprávu, která bude obsahovat informace o implementaci a průběhu pilotního provozu a kterou předloží Objednateli.